Vergaderjaar 2016–2017

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

814

Vragen van het lid **Brouwer** (PvdA) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat veel Nederlanders niet goed weten wanneer naar 112 mag worden gebeld* (ingezonden 11 november 2016).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 20 december 2016)Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 732

Vraag 1
Bent u bekend met het bericht «112 daar red je levens mee maar dan moet je wel bellen»?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Deelt u de mening dat het onwenselijk is dat veel Nederlanders niet goed weten wanneer 112 wel en niet mag worden gebeld?

Antwoord 2
Ja, zie ook mijn reactie bij vraag 3 en 5.

Vraag 3
Deelt u de mening dat het onwenselijk is dat mensen te laat bellen en hierdoor kostbare seconden verloren gaan voor de hulpverleners en de pakkans van de politie verkleind wordt? Zo ja, hoe verklaart u dat veel mensen te laat 112 bellen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3
Ja, die mening deel ik. Zoals ook in het artikel wordt aangegeven is breed bekend dat 1-1-2 primair bedoeld is voor spoedeisende situaties: «als iedere seconde telt». Het gaat hierbij om het alarmnummer van zowel politie, brandweer als ambulance. In het artikel wordt specifiek ingegaan op het gebruik van het alarmnummer in relatie tot het vergroten van de heterdaadkracht van de politie. Hier moet de beller bijvoorbeeld bij een verdachte

[1] https://www.rtlnieuws.nl/editienl/112-daar-red-je-levens-mee-maar-dan-moet-je-wel-bellen

ah-tk-20162017-814
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

situatie de afweging maken «of iedere seconde telt». Ik kan me voorstellen dat deze afweging voor de beller niet altijd evident is.

Vraag 4
Heeft u ook signalen dat mensen 112 bellen terwijl het incident waar zij voor bellen geen spoed betreft of misbruik maken van het alarmnummer 112? Zo ja, heeft u zicht op in hoeveel gevallen er naar 112 gebeld wordt voor incidenten zonder spoed en hoeveel telefoontjes naar het alarmnummer misbruik betreffen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4
Gemiddeld 35 tot 40% van alle 1-1-2 oproepen wordt in het eerste contact als oneigenlijk gebruik of zelf misbruik geregistreerd. Deze 1-1-2 oproepen worden niet doorverbonden naar de regionale meldkamers. Van het totaal geregistreerde oneigenlijk gebruik/misbruik van 1-1-2 is bijna de helft geregistreerd met het label «geen 1-1-2» of «0900 8844 (geen spoed wel politie)». De andere helft heeft andere oorzaken zoals zogenaamde broekzak-bellers of plaagbellers.

Vraag 5
Deelt u de mening dat het van belang is dat mensen beter geïnformeerd worden over wanneer 112 wel en niet gebeld mag worden omdat elke seconde kan tellen, maar ook omdat misbruik hiermee tegengegaan kan worden? Zo ja, bent u voornemens om een nieuwe campagne te starten en in deze campagne ook aandacht te besteden aan misbruik? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5
Zoals hierboven en ook in het artikel aangegeven is het breed bekend dat 1-1-2 bedoeld is voor situaties waarbij iedere seconde telt. Daarbij laat het geregistreerde oneigenlijk gebruik/misbruik van 1-1-2 een dalende trend zien. Dit lijkt vooral te danken aan de opkomst van smartphones en de getroffen misbruikmaatregelen. Bij doelbewust misbruik kiest de politie voor een directe benadering richting de beller. Voor wat betreft het bevorderen van heterdaadkracht, stimuleert de politie mensen onder andere door middel van regionale communicatie en publieksvoorlichting, om 1-1-2 te benutten om de pakkans te vergroten. Ik zie gelet op het bovenstaande geen aanleiding om een nieuwe voorlichtingscampagne vanuit het rijk te starten.

Vraag 6
Welke mogelijkheden ziet u nog meer om mensen verder te informeren over wanneer zij wel en niet 112 mogen bellen?

Antwoord 6
Zoals aangegeven geniet de vuistregel «als iedere seconde telt» brede bekendheid bij de burgers. Voor het verhogen van heterdaadkracht en het helder blijven maken van het onderscheid tussen 1-1-2 en 0900–8844 voert de politie regionale communicatie en publieksvoorlichtingscampagnes uit.

Vraag 7
Wanneer het gaat om gevallen waarin mensen te vroeg bellen, betreft het dan incidenten waarbij de buren mogelijk ondersteuning kunnen bieden? Zo ja, deelt u de mening dat het waardevol zou kunnen zijn om de centralist de vraag «heeft u uw buren al gebeld?» te laten stellen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7
Dit kan van geval tot geval verschillen. Mensen kunnen bijvoorbeeld te goeder trouw 1-1-2 bellen maar een verkeerde inschatting van de situatie maken. Bij gerede twijfel vind ik het altijd verstandig om wel 1-1-2 te bellen. Als geen sprake is van een spoedsituatie voor de hulpverleningsdiensten dan zal de centralist vanuit zijn of haar professionaliteit hier een gepaste reactie op geven.

Vraag 8
Deelt u de mening dat misbruik van 112 verder aangepakt moet worden aangezien misbruikers de lijn voor mensen in nood bezet houden en centralisten onheus bejegenen? Zo ja, welke mogelijkheden bestaan er nu om misbruik van het alarmnummer 112 aan te pakken en ziet u mogelijkheden om misbruik van 112 verder tegen te gaan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8
Misbruik van 1-1-2 is strafbaar. Alle gegevens van (mobiele) telefoons zijn door de politie op te vragen en alle gesprekken die via 1-1-2 binnenkomen, worden opgenomen. Bij misbruik kan de politie de beller opsporen. Bij misbruik van 1-1-2 kunnen volwassenen een boete of een gevangenisstraf krijgen. Maken kinderen misbruik van 1-1-2 dan licht de politie de ouders in. Belt een kind vaker naar 1-1-2 dan kan het kind worden doorverwezen naar bureau Halt. Zoals hierboven aangegeven laat het misbruik/oneigenlijk gebruik van 1-1-2 een dalende trend zien. De beschikbare middelen om misbruik van 1-1-2 tegen te gaan vind ik daarmee op dit moment voldoende.